故障安心サービス規約

楽天イー・モバイル株式会社

楽天イー・モバイル株式会社（以下「当社」といいます。）は、以下の故障安心サービス規約（以下「本規約」といいます。）に従い、当社の楽天スーパーWiFi契約約款および楽天スーパーWiFi 4G 契約約款（以下、総称して「サービス約款」といいます。）の契約者（以下、「契約者」といいます。）に対して、当社が指定する移動無線装置（以下、「対象移動機」といいます。）の故障等の際に、本規約に定める内容に基づき補償するサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第１条（本規約の取り扱い）

本規約に定めのない事項についてはサービス約款が適用されるものとします。また、サービス約款と本規約の内容が異なる場合は、本規約の内容が優先して適用されるものとします。

２．当社は、事前の予告なく本規約の内容を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は変更後の内容によります。

３．変更後の本規約は、当社ホームページにおいて掲示された時点より、効力を生じるものとします。

４．本規約において使用する用語で特段の規定がないものについては、サービス約款の用語の定義によるものとします。

第２条（提供単位）

本サービスは、契約者回線毎に提供します。

第３条（適用対象）

本サービスの適用対象は、現に契約者回線に接続している対象移動機であって、契約者が当社または当社の正規販売代理店より直接購入されたものに限ります。

２．対象移動機は、当社に登録されている契約者の移動機の販売履歴に照らし、最後に購入された移動機とします。

３．本サービスまたは当社が提供する他のアフターサービス等により対象移動機が変更または交換された場合、その変更または交換後の移動機を対象移動機とします。

４．前三項に定める場合を除き、対象移動機を変更することはできません。また、前三項に該当する場合であっても、以下の場合は本サービスの適用対象外とします。

（１） 対象移動機が、当社の提供するアウトレット品（返品された未使用または短期使用端末、および故障端末などを当社再生施設にてクリーニング・修理・稼動確認を行い、問題なく使用できると確認された商品）である場合

（２） 対象移動機について、別途当社が認めた場合を除き、主たる利用者が契約者本人でない場合

第4条（適用範囲）
本サービスの適用範囲となる対象移動機の故障等（以下、「故障等」といいます。）は以下に定めるとおりとします。
（1） 対象移動機の盗難
（2） 対象移動機の紛失
（3） 対象移動機の自然故障（取扱説明書等に記載された注意事項等に従って利用している状態で発生した故障）
（4） 火災による焼失や水濡れ、その他未然に防ぐことが困難な偶発的な事故による対象移動機の全損または一部の破損
2. 当社は、対象移動機の故障等につき、別紙に定める内容の本サービスを提供します。

第5条（申込）
契約者が本サービスの申込を行うときは、当社所定の手続きにより申込むものとします。
2. 本サービスの申込みは、契約者が、対象移動機の購入と同時に申込むものとします。

第6条（申込の承諾）
当社は、本サービスの申込があったときは、受け付けた順序に従って承諾します。
但し、当社は当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。
2. 前項の規定にかかわらず、次の場合には、本サービスの申込を承諾しないことがあります。
（1） 当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。
（2） 契約者が当社への債務の弁済の履行を現に怠り、もしくは怠るおそれがあるとき。
（3） 契約者が申込時に虚偽の内容にて申込みを行ったとき。
（4） 対象移動機の主たる利用者が契約者本人ではないとき。
（5） その他、本サービスの提供が不適切と当社が判断したとき。
3. 当社は本サービスの申込成立後であっても、契約者が前項各号の一に該当することが判明した場合には、本サービスの契約を解除することができます。

第7条（契約の成立）
本サービスの契約の成立は、本規約第5条（申込）に基づく申込に対し、当社所定の手続きを経たうえで当社がその申込を承諾し、ユーザ登録が完了したときに成立します。但し、本サービスの申込と同時または事前に申込まれるサービス約款に基づく楽天スーパーWiFi 契約または楽天スーパーWiFi 4G 契約が成立しない場合、本サービスの契約も成立しないものとします。

第8条（解約）
契約者が本サービスの解約を希望する場合は、当社所定の楽天スーパーWiFi取扱所に申し出ることとし、手続きが完了した時点で本サービスの契約は終了するものとします。

2. サービス約款に基づく楽天スーパーWiFi 契約または楽天スーパーWifi 4G 契約が解約された場合は、本サービスの契約も終了するものとします。
3. 本サービスの提供を受ける回数が著しく多い場合は、当社は本サービスの契約を解除することができるものとします。

第9条（本サービス提供期間）
本サービスの提供期間は、第 7 条（契約の成立）により本サービスの契約が成立した日から本規約の規定に基づき本サービスの契約が終了する日までとします。

第10条（利用権の承継）
対象移動機を接続している契約者回線に係るサービス約款について、利用権の承継が行われたときは、本サービスは承継人に承継されるものとします。ただし、承継人から本サービスの資格の承継を希望しない旨の申し出があった場合は、利用権の承継が認められた日をもって本サービスの契約は終了するものとします。

第11条（月額使用料）
本サービスの月額使用料として、以下に定める料金をお支払いいただきます。
　　1契約者回線ごとに月額300円（税抜）

第12条（月額使用料の支払い）
契約者は、第7条（契約の成立）により本サービスの契約が成立した日の属する月の初日（楽天スーパーWiFi契約または楽天スーパーWiFi 4G 契約と同一の月の申込みの場合は、本サービスの契約が成立した日の属する月の翌月の初日）から起算して、本規約に基づき本サービスの契約が終了した日の前日の属する月の末日までの期間、月額使用料の支払いを要します。当社は、本サービスの月額使用料をサービス約款に基づく契約により契約者が支払う料金等に合算して請求します。
2. 契約者は、月額使用料を別途、当社が指定する期日までに支払うものとします。

第13条（月額使用料の日割り）
本サービスの暦月途中の申込および解約等により月の中途で本サービスの提供が開始または終了した場合であっても月額使用料の減額または日割計算はしないものとします。

第14条（消費税相当額の加算）
契約者が支払う金額は、消費税相当額（消費税法に基づき課税される消費税の額をいいます。）を加算した額とします。

第15条（延滞利息）

契約者は、請求金額について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について、該当料金に対して年１４．５%の割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、３６５日当たりの割合とします。）で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して１０日以内に支払いがあった場合には、この限りではありません。

第１６条（免責）

当社は、次の場合には本サービスを提供しないものとします。

（１）契約者の故意又は重過失によって生じた故障、全損、水濡れ、紛失等（以下総称して「故障等」といいます。）の場合

（２）戦争・動乱・暴動等によって生じた故障等の場合

（３）詐欺・横領等の犯罪によって生じた故障等の場合

（４）公共の機関による差押え、没収等によって生じた故障等の場合

（５）地震・噴火・火砕流・津波等の天災によって生じた故障等の場合

（６）当社に虚偽の報告がなされたことが明らかとなった故障等の場合

（７）契約者が月額使用料その他の債務の支払いを現に怠っている場合

（８）対象移動機の利用年数が著しく長く、当該対象移動機に対する補償を行うことが難しい場合

２．　当社は、本サービスの提供の遅延、変更、中断、停止もしくは終了、その他本サービスの利用ができないことにより契約者に損害が生じた場合でも、当社の故意または重大な過失に起因する場合を除き、一切の責任を負いません。

３．　本サービスは、対象移動機の紛失等に起因する対象移動機の不正利用によって契約者または第三者に生じる損害を補償するものではありません。

平成２４年１０月１日制定

平成２５年８月２９日改定

[別紙]

1．本サービスの内容

（1）対象移動機購入後 2 年間は、対象移動機に添付されている保証書の無料修理規定に定める条件を満たした場合、同規定に基づく無償保証が適用されます。ただし、当社で対象移動機の購入日を確認できた場合に限ります。

（2）無償保証の対象外の場合で、且つ、全損・水濡れ以外の故障は第２項に規定する免責額を超える額につき当社が修理代金を補填いたします。なお、故障状況により修理ができない場合は、対象移動機と同一機種に交換を行うものとします。

（3）全損・水濡れ・盗難・紛失の場合は対象移動機と同一機種に交換を行うものとし、その費用は第２項に規定する免責額を超える額につき、当社が補填いたします。

（4）前二号において在庫不足等の事由により対象移動機と同一機種の提供が困難な場合は、当社が指定する同等機種を提供するものとします。

（5）対象移動機は当社が指定する楽天スーパーWiFi取扱所に提示していただきます。盗難・紛失等、当社が対象移動機を確認できない場合は、警察署への届出を証明する書類等、当該事由を証明する書類等（以下、「証明書類等」といいます。）を当社が指定する楽天スーパーWiFi取扱所に提出していただきます。

（6）盗難・紛失に係る本サービスの提供を受けた場合、本サービスを提供した日から起算して6ヶ月を経過する日までの期間は、再度盗難・紛失に係る本サービスの提供を受けることはできません。

（7）対象移動機または証明書類等をご提示いただけない場合、本サービスの提供を受けることができません。

（8）当該対象移動機が不当に修理・改造された形跡があると当社が認めた場合には本サービスの提供を受けることができません。

（9）本サービスは、対象移動機の基板および筐体(アンテナを除く)のみについてのみ提供されます。

（10）本サービスの提供のために交換した部品等については契約者への返還は行いません。

（11）対象移動機内に記録された一切のデータについては契約者の責任においてバックアップ等の管理を行うものとし、当該データに起因する損害について当社は一切の責任を負わないものとします。

（12）本サービスの提供後、その対象が本サービスを提供する条件に該当しないことが判明した場合、当社は本サービスの提供を取り消すことができるものとし、当社が負担した金額について契約者に負担していただきます。

2．免責額

本サービスにおける故障等に係る免責額は、以下のとおりとします。

全損・水濡れ以外の故障	５，０００円（税抜）
全損・水濡れ・盗難・紛失	１０，０００円（税抜）

以上